SÉRIE D'ANALYSES DE PROFESSIONS

Préposé/préposée aux pièces

2005

Ressources humaines et Développement des compétences Canada
Human Resources and Skills Development Canada
Canada

LM-395-08-05F

Série d'analyses de professions

Préposé/préposée aux pièces

2005

Division des métiers et de l'apprentissage

Direction des partenariats
en ressources humaines

Trades and Apprenticeship Division

Human Resources
Partnerships Directorate

Available in English under the title:

Partsperson

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada 2005
N° de cat.: HS3-3/85-2005F
ISBN: 0-662-74562-0

106-01113/

Le Conseil canadien des directeurs de l'apprentissage (CCDA) reconnaît la présente analyse de profession comme étant la norme nationale pour la profession de préposé ou de préposée aux pièces.

REMERCIEMENTS

Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) tient à exprimer sa gratitude aux nombreuses entreprises, associations professionnelles, syndicats, gens du métier, ministères et organismes gouvernementaux des provinces et des territoires, ainsi qu'à toute personne ayant participé à la production de la présente publication.

Nous désirons particulièrement exprimer notre reconnaissance aux personnes suivantes du métier :

Chris J.R. Brockhurst	Yukon
Leonard W. Brown	CARS*
Jeremy Dodd	Manitoba
Sam Gallo	Ontario
Dave C. Glode	Nouvelle-Écosse
Gerald Kennific	Île-du-Prince-Édouard
Guy C. Ouellette	Alberta
Blaine Prest	CARS*
Linda Rauckman	Saskatchewan
Dave Young	Nouveau-Brunswick

* Service d'entretien et de réparation automobiles du Canada

La présente analyse a été préparée par la Direction des partenariats en ressources humaines de RHDCC. La planification, la coordination, la facilitation et la production de l'analyse ont été effectuées par l'équipe des analyses nationales de professions (ANP) de la Division des métiers et de l'apprentissage. Rick Ewen et Sylvia Pusch, représentant la Saskatchewan, la province hôte, ont également participé à l'élaboration de cette analyse nationale de profession.

AUTRES APPELLATIONS

Cette analyse couvre les tâches de la profession de préposé et de préposée aux pièces, laquelle est connue dans certaines provinces et certains territoires du Canada sous les appellations suivantes :

- commis aux pièces;
- technicien/technicienne aux pièces.

LISTE DES ANALYSES NATIONALES DE PROFESSIONS SCEAU ROUGE

TITRE	Code CNP*
Boulanger-pâtissier/boulangère-pâtissière (1997)	6252
Briqueteur-maçon/briqueteuse-maçonne (2000)	7281
Calorifugeur/calorifugeuse (chaleur et froid) (2000)	7293
Carreleur/carreleuse (2004)	7283
Charpentier/charpentière (1998)	7271
Chaudronnier/chaudronnière (2003)	7262
Coiffeur/coiffeuse (2005)	6271
Couvreur/couvreuse (1997)	7291
Cuisinier/cuisinière (2003)	6242
Débosseleur-peintre/débosseleuse-peintre (2005)	7322
Ébéniste (2000)	7272
Électricien industriel/électricienne industrielle (2003)	7242
Électricien/électricienne (construction) (2003)	7241
Électromécanicien/électromécanicienne (1999)	7333
Ferblantier/ferblantière (1997)	7261
Finisseur/finisseuse de béton (1995)	7282
Latteur/latteuse (spécialiste de systèmes intérieurs) (2002)	7284
Machiniste (2005)	7231
Mécanicien industriel/mécanicienne industrielle (de chantier) (1999)	7311
Mécanicien/mécanicienne d'équipement lourd (2004)	7312
Mécanicien/mécanicienne d'instruments industriels (2000)	2243
Mécanicien/mécanicienne de brûleurs à mazout (1997)	7331
Mécanicien/mécanicienne de camions et transport (2000)	7321
Mécanicien/mécanicienne de machinerie agricole (2000)	7312
Mécanicien/mécanicienne de motocyclettes (1995)	7334
Mécanicien/mécanicienne de réfrigération et d'air climatisé (2004)	7313

Mécanicien/mécanicienne de véhicules automobiles (2005)	7321
Mécanicien/mécanicienne en protection-incendie (2003)	7252
Monteur/monteuse d'appareils de chauffage (1996)	7252
Monteur/monteuse de charpentes en acier (généraliste) (1993)	7264
Monteur/monteuse de lignes sous tension (2004)	7244
Monteur-ajusteur/monteuse-ajusteuse de charpentes métalliques (2003)	7263
Opérateur/opératrice de grue automotrice (1997)	7371
Outilleur-ajusteur/outilleuse-ajusteuse (1997)	7232
Peintre d'automobiles (2005)	7322
Peintre et décorateur/décoratrice (2000)	7294
Plombier/plombière (2003)	7251
Poseur/poseuse de revêtements souples (2005)	7295
Préposé/préposée aux pièces (2005)	1472
Réparateur/réparatrice de remorques de camions (2003)	7321
Soudeur/soudeuse (2004)	7265
Technicien/technicienne d'entretien d'appareils électroménagers (1997)	7332
Technicien/technicienne de véhicules récréatifs (2000)	7383
Technicien/technicienne en électronique – Produits du consommateur et de la consommatrice (1997)	2242
Vitrier/vitrière (2004)	7292

* Classification nationale des professions

Veuillez adresser vos demandes pour ces publications à l'adresse suivante :

Division des métiers et de l'apprentissage
Partenariats en ressources humaines
Ressources humaines et Développement des compétences Canada
140, Promenade du Portage, Phase IV, 5e étage
Gatineau (Québec) K1A 0J9

Ces publications peuvent également être commandées ou téléchargées sur le site Web suivant : **www.sceau-rouge.ca**.

INTRODUCTION

Lors de la première Conférence nationale sur l'apprentissage professionnel et industriel qui s'est tenue à Ottawa en 1952, il a été recommandé de demander au gouvernement fédéral de collaborer avec les comités et les fonctionnaires provinciaux et territoriaux chargés de l'apprentissage pour rédiger des analyses d'un certain nombre de professions spécialisées. Dans ce but, le ministère des Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) a approuvé un programme mis au point par le Conseil canadien des directeurs de l'apprentissage (CCDA) visant à établir une série d'analyses de professions.

Le programme d'analyses de professions poursuit les objectifs suivants :

- définir et regrouper les tâches des travailleuses et travailleurs qualifiés dans des emplois donnés;
- déterminer les tâches accomplies par des travailleuses et travailleurs qualifiés dans chaque province et territoire;
- élaborer des outils pour préparer les examens interprovinciaux Sceau rouge ainsi que les programmes de formation pour l'accréditation des travailleuses et travailleurs qualifiés;
- faciliter au Canada la mobilité des apprentis et apprenties ainsi que des travailleuses et travailleurs qualifiés;
- fournir des analyses des tâches accomplies dans des emplois donnés aux employeurs, aux employés et employées ainsi qu'à leurs associations, aux industries, aux établissements de formation et au gouvernement.

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS I

AUTRES APPELLATIONS II

LISTE DES ANALYSES NATIONALES DE PROFESSIONS SCEAU ROUGE III

INTRODUCTION V

GUIDE DE L'ANALYSE

ÉLABORATION DE L'ANALYSE XI

STRUCTURE DE L'ANALYSE XI

MÉTHODE DE VALIDATION XII

CHAMP DE COMPÉTENCE DU PRÉPOSÉ OU DE LA PRÉPOSÉE AUX PIÈCES XIV

OBSERVATIONS SUR LE MÉTIER XV

SÉCURITÉ XVI

ANALYSE

BLOC A COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

Tâche 1 Utiliser des outils et de l'équipement. 3

Tâche 2 Organiser le travail. 9

Tâche 3 Communiquer avec les autres. 11

BLOC B SERVICE À LA CLIENTÈLE

Tâche 4 Offrir des services aux acheteurs au détail. 14

Tâche 5 Offrir des services aux clients-grossistes. 15

Tâche 6 Servir les clients et les techniciens à l'interne. 16

Tâche 7 Fournir de façon générale un service et un soutien à la clientèle. 18

BLOC C ACQUISITION DE PIÈCES

Tâche 8 Identifier des pièces. 22

Tâche 9 Faire la recherche de pièces en stock. 24

Tâche 10 Rechercher des pièces. 26

BLOC D ENTREPOSAGE ET INVENTAIRE

Tâche 11 Manipuler des pièces et des matériaux. 28

Tâche 12 Faire la gestion des stocks. 30

Tâche 13 Effectuer des tâches en lien avec l'expédition et la réception. 33

BLOC E **PRATIQUES COMMERCIALES**

Tâche 14	Promouvoir les produits et les services.	38
Tâche 15	Établir les prix des produits.	41
Tâche 16	Effectuer des transactions financières.	43

APPENDICES

APPENDICE A	OUTILS ET ÉQUIPEMENT	49
APPENDICE B	GLOSSAIRE	51
APPENDICE C	LISTE DES ACRONYMES	53
APPENDICE D	PONDÉRATION DES BLOCS ET DES TÂCHES	55
APPENDICE E	DIAGRAMME À SECTEURS	59
APPENDICE F	TABLEAU DES TÂCHES DE LA PROFESSION	61

GUIDE DE L'ANALYSE

ÉLABORATION DE L'ANALYSE

L'ébauche de l'analyse est élaborée par un comité d'experts et d'expertes du métier mené par une équipe de facilitateurs. Cette ébauche reflète toutes les tâches accomplies par un travailleur ou une travailleuse de cette profession.

L'ébauche est traduite et révisée par l'équipe des ANP de RHDCC. Une copie de l'analyse est ensuite envoyée aux administrations provinciales et territoriales afin de la faire réviser par des spécialistes du métier. Les suggestions apportées par les administrations sont évaluées puis incorporées dans le document final.

L'analyse de profession est publiée dans les deux langues officielles.

STRUCTURE DE L'ANALYSE

Pour faciliter la compréhension de la nature de la profession, le travail effectué est divisé comme suit :

BLOC – Le bloc est la division la plus importante de l'analyse et représente une activité distincte pertinente à la profession.

TÂCHE – La tâche est l'activité spécifique qui, en corrélation avec d'autres, forme les étapes logiques et nécessaires que le travailleur ou la travailleuse doit compléter pour accomplir un travail distinct dans un « BLOC ».

SOUS-TÂCHE – La sous-tâche est la plus petite division dans laquelle il est pratique de subdiviser toute activité de travail et qui, en corrélation avec d'autres, décrit toutes les fonctions qui constituent une « TÂCHE ».

Connaissances et capacités

Les connaissances théoriques et pratiques qu'une personne doit acquérir pour exécuter adéquatement la sous-tâche.

Tendances

Tout changement ou toute évolution technologique touchant les blocs.

Matériel connexe

Tout le matériel en lien avec un bloc.

Outils et équipement

Tous les outils et l'équipement nécessaires au préposé ou à la préposée aux pièces pour mener à bien les tâches d'un bloc.

MÉTHODE DE VALIDATION

À la demande du Conseil canadien des directeurs de l'apprentissage (CCDA), le sous-comité de normalisation a élaboré une méthode de validation des analyses nationales de professions Sceau rouge.

L'ébauche de l'analyse est envoyée aux administrations pour validation. Chaque administration cote les sous-tâches et pondère les blocs et les tâches. Cette méthode de validation de l'analyse nationale de profession identifie les tâches communes partout au Canada pour une profession en particulier. Cette méthode facilite la pondération des examens interprovinciaux Sceau rouge.

DÉFINITIONS

OUI : La sous-tâche est accomplie par des travailleurs et des travailleuses de cette profession dans la province ou le territoire.

NON : La sous-tâche n'est pas accomplie par des travailleurs et des travailleuses de cette profession dans la province ou le territoire.

% BLOC : le nombre moyen de questions, découlant d'une décision collective de gens de la profession de toutes les régions du Canada, qui seront intégrées à un examen interprovincial pour évaluer chaque bloc de l'analyse

% TÂCHE : le nombre moyen de questions, découlant d'une décision collective de gens de la profession de toutes les régions du Canada, qui seront intégrées à un examen interprovincial pour évaluer chaque tâche de l'analyse

NV : Non Validé par la province ou le territoire

ND : Non Désigné par la province ou le territoire

ABRÉVIATIONS DES PROVINCES ET DES TERRITOIRES

TL : Terre-Neuve-et-Labrador
NE : Nouvelle-Écosse
IP : Île-du-Prince-Édouard
NB : Nouveau-Brunswick
QC : Québec
ON : Ontario
MB : Manitoba
SK : Saskatchewan
AB : Alberta
CB : Colombie-Britannique
TO : Territoires du Nord-Ouest
YK : Yukon
NU : Nunavut

TÂCHES COMMUNES

Les tâches communes sont déterminées selon qu'elles soient accomplies ou non. Si la sous-tâche est accomplie dans au moins 70 % des administrations (en excluant les NV et les ND), elle sera considérée comme une tâche commune.

Les examens interprovinciaux Sceau rouge sont élaborés à partir des tâches communes identifiées lors de la validation de l'analyse. La validation identifie ce qui sera évalué pendant l'examen interprovincial.

PONDÉRATION DES BLOCS ET DES TÂCHES (APPENDICE D)

Cet appendice présente les pourcentages des blocs et des tâches attribués dans chaque administration.

Chaque administration, par l'entremise de son comité consultatif des professions, valide le contenu, attribue des pourcentages aux blocs et aux tâches et indique si les sous-tâches sont exécutées ou non par des travailleuses et des travailleurs qualifiés de la profession. Les résultats de cet exercice sont présentés à l'équipe des ANP qui analyse les données et élabore cet appendice qui présente les résultats de validation de chaque administration de même que les moyennes nationales de toutes les réponses.

DIAGRAMME À SECTEURS (APPENDICE E)

Ce graphique illustre les pourcentages nationaux attribués aux blocs dans l'analyse.

CHAMP DE COMPÉTENCE DU PRÉPOSÉ OU DE LA PRÉPOSÉE AUX PIÈCES

Le préposé ou la préposée aux pièces effectue les commandes, la mise en entrepôt, le contrôle des stocks et la vente des pièces. Identifier des pièces et de l'équipement, rechercher des pièces, envoyer et recevoir des pièces, servir et conseiller la clientèle ainsi qu'effectuer la mise à jour des dossiers font également partie des tâches du préposé ou de la préposée aux pièces.

Le préposé ou la préposée aux pièces travaille dans diverses industries comme celles de l'entretien automobile, du transport commercial, de l'équipement lourd, de la réparation des petits moteurs, de l'aéronautique, de l'équipement agricole et de l'équipement naval. Il ou elle peut travailler pour un grossiste, un détaillant ou l'utilisateur des pièces. Il ou elle peut travailler avec une grande variété de pièces de rechange ou avec les pièces associées à une marque de véhicule ou un type de produits en particulier. L'environnement de travail du préposé ou de la préposée aux pièces est généralement à l'intérieur, dans un entrepôt ou à un comptoir de service. Certains préposés et certaines préposées aux pièces effectuent la livraison des pièces à leurs clients. Il ou elle travaille généralement avec une équipe qui se compose du personnel du service au détail, du personnel des ventes et des techniciens en entretien et en réparation.

Même si les tâches effectuées par le préposé ou la préposée aux pièces sont semblables dans toutes les industries au sein desquelles il ou elle travaille, les connaissances requises en ce qui a trait aux produits varient énormément. Ainsi, il ou elle doit posséder des connaissances récentes en ce qui a trait à l'industrie en plus des connaissances techniques et de l'aptitude à décrire les pièces et leurs fonctions à la clientèle. Toutefois, il faut considérer que le champ de compétence de ce métier n'inclut pas la capacité de mettre en application les connaissances pour diagnostiquer et réparer les problèmes mécaniques.

L'ordinateur et la version imprimée ou électronique du catalogue des pièces sont les outils les plus importants pour le préposé ou la préposée aux pièces. Les bases de données, les catalogues en ligne et les systèmes de contrôle des stocks sont essentiels pour commander et gérer l'organisation des pièces ainsi que pour la recherche d'information.

Comme dans tous les métiers, la sécurité est importante pour les préposés et les préposées aux pièces. Les dangers présents dans un entrepôt incluent la conduite de gros équipements (p. ex. un chariot élévateur à fourche) ainsi que la manipulation de matières dangereuses.

De très bonnes aptitudes pour le service à la clientèle et les relations interpersonnelles, des aptitudes pour les applications informatiques, des aptitudes pour la résolution de problèmes, des aptitudes pour les mathématiques, une bonne dextérité manuelle et des aptitudes pour la mécanique sont autant d'aptitudes importantes pour ceux qui veulent exercer ce métier. Physiquement, ce métier exige que les préposés et les préposées aux pièces restent debout et marchent durant de longues périodes, en plus de devoir régulièrement soulever des charges. Ce métier est attrayant pour ceux qui ont le souci du service à la clientèle. Ce choix de carrière offre une stabilité d'emploi qui est peu influencée par la tendance aux emplois saisonniers.

Les préposés et les préposées aux pièces expérimentés peuvent occuper d'autres postes comme des postes de représentants commerciaux, de représentants des achats, de directeurs du département des pièces, de gérants de magasin et de propriétaires de magasin.

OBSERVATIONS SUR LE MÉTIER

Les systèmes informatisés de contrôle des stocks sont devenus chose courante. Des aptitudes bien développées en informatique sont maintenant essentielles pour les préposés et les préposées aux pièces. Les récents progrès technologiques ont touché le secteur du contrôle informatisé des stocks, lequel effectue les commandes de pièces automatiquement. Les progrès technologiques ont également eu un effet sur les dispositifs de commande et les dispositifs sans-fil de suivi.

Les préposés et les préposées aux pièces doivent suivre une formation et doivent perfectionner leurs connaissances techniques de façon continue afin de pouvoir s'adapter aux nouveaux produits et aux nouvelles technologies.

SÉCURITÉ

Des méthodes et des conditions de travail sécuritaires, la prévention des accidents et la préservation de la santé sont de toute première importance pour l'industrie canadienne. Ces responsabilités sont partagées et nécessitent les efforts conjoints des gouvernements, des employeurs et des employés et employées. Il est impératif que ces groupes aient conscience des circonstances et des conditions de travail pouvant entraîner une blessure ou tout autre tort. Des expériences professionnelles enrichissantes et des environnements de travail sécuritaires peuvent être créés en maîtrisant les variables et les comportements susceptibles de causer un accident ou une blessure.

Il est reconnu qu'une attitude consciencieuse et des méthodes de travail sécuritaires contribuent à un environnement de travail sain, sans danger et sans risque d'accident.

Il est essentiel de connaître les lois sur la santé et la sécurité au travail, d'appliquer ses règlements, ainsi que les règlements du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT). Il faut aussi pouvoir déterminer les dangers du lieu de travail et adopter des précautions personnelles pour se protéger, mais aussi pour protéger les autres travailleurs et travailleuses, le public et l'environnement.

Puisque l'apprentissage des mesures de sécurité fait partie intégrante de la formation de la main-d'œuvre dans toutes les provinces et dans tous les territoires, les méthodes de sécurité individuelle ne sont pas incluses dans le présent document. Toutefois, les aspects techniques de sécurité relatifs à chaque tâche ou sous-tâche sont inclus tout au long de l'analyse.

ANALYSE

BLOC A

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

Tendances : *Il y a eu une importante augmentation de l'utilisation de l'Internet et des CD-ROM, lesquels remplacent le papier et les microfiches. L'imposition du port de l'équipement de protection individuelle et de l'équipement de sécurité est en hausse. Il y a davantage de moyens de communication multimédia comme le courrier électronique, les téléphones cellulaires, la technologie sans-fil et la photographie numérique. Les clients visitent de plus en plus les sites Web des entreprises, ce qui leur permet de connaître les prix et de commander des pièces en ligne.*

Matériel connexe : Sans objet.

Outils et équipement : Voir l'appendice A.

Tâche 1 Utiliser des outils et de l'équipement.

Sous-tâche

1.01 Utiliser des catalogues et des listes de prix.

Connaissances et capacités

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

1.01.01	connaître les types de catalogues comme les versions imprimée et électronique
1.01.02	connaître les types de listes de prix comme les prix de détail, les prix de vente de gros et les coûts d'achat
1.01.03	connaître les gammes de produits des fabricants
1.01.04	connaître les gammes de produits utilisés par l'employeur et leurs fournisseurs
1.01.05	connaître l'index de catalogage comme l'index Weatherly et l'index alphabétique
1.01.06	pouvoir interpréter la terminologie des fabricants

	1.01.07	pouvoir identifier le fabricant d'un article en particulier
	1.01.08	pouvoir utiliser les différentes sections d'un catalogue comme le glossaire, l'index et les pages principales
	1.01.09	pouvoir trouver le numéro d'une pièce dans le catalogue
	1.01.10	pouvoir interpréter la liste de prix

Sous-tâche

1.02 Utiliser des outils manuels. **Connaissances et capacités**

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

	1.02.01	connaître les types d'outils manuels
	1.02.02	connaître les systèmes métrique et impérial (*Society of Automotive Engineers* [SAE])
	1.02.03	pouvoir entretenir les outils manuels
	1.02.04	pouvoir entreposer les outils manuels
	1.02.05	pouvoir reconnaître les outils manuels usés, endommagés ou défectueux

Sous-tâche

1.03 Utiliser des outils mécaniques. **Connaissances et capacités**

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

	1.03.01	connaître les types d'outils mécaniques comme les meuleuses, les scies à tronçonner, les presses hydrauliques et les perceuses électriques
	1.03.02	connaître les modes de fonctionnement

1.03.03	pouvoir faire l'entretien de base des outils mécaniques
1.03.04	pouvoir entreposer les outils mécaniques
1.03.05	pouvoir reconnaître les outils mécaniques usés, endommagés ou défectueux

Sous-tâche

1.04 Utiliser des outils et de l'équipement d'entrepôt.

Connaissances et capacités

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

1.04.01	connaître les types d'outils et d'équipement d'entrepôt comme les chariots élévateurs à fourche, les transpalettes, les chariots à bras, l'équipement de cerclage et les agrafeuses
1.04.02	connaître l'utilisation des outils et de l'équipement d'entrepôt
1.04.03	connaître les limites des appareils de levage
1.04.04	pouvoir identifier les emplacements et les points d'accrochage sécuritaires pour effectuer le levage
1.04.05	pouvoir faire l'entretien de base des outils et de l'équipement d'entrepôt
1.04.06	pouvoir reconnaître un outil ou de l'équipement d'entrepôt qui est usé, endommagé ou défectueux

Sous-tâche

1.05 Utiliser des outils et de l'équipement de mesure et d'essai.

Connaissances et capacités

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

1.05.01	connaître les types d'outils et d'équipement de mesure et d'essai comme les rubans à mesurer, les pieds à coulisse, les micromètres, les balances et les appareils de vérification de la batterie
1.05.02	connaître les systèmes métrique et impérial (SAE)
1.05.03	pouvoir entreposer les outils et l'équipement de mesure et d'essai
1.05.04	pouvoir reconnaître les outils ou l'équipement de mesure et d'essai usés, endommagés ou défectueux

Sous-tâche

1.06 Utiliser de l'équipement de bureau.

Connaissances et capacités

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

1.06.01	connaître les types d'équipement de bureau comme les télécopieurs, les photocopieurs, les appareils de paiement par carte de débit ou par carte de crédit, les caisses enregistreuses, les imprimantes et les machines à affranchir
1.06.02	connaître les modes de fonctionnement
1.06.03	pouvoir effectuer l'entretien de base de l'équipement de bureau

Sous-tâche

1.07 Utiliser un ordinateur.

Connaissances et capacités

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

1.07.01	connaître les systèmes reliés aux opérations comme le catalogage, le contrôle des stocks, la facturation, l'établissement des prix, le balayage numérique et l'achat
1.07.02	pouvoir faire fonctionner un ordinateur
1.07.03	pouvoir faire fonctionner des programmes
1.07.04	pouvoir créer et interpréter des documents informatisés comme les dossiers des clients, les bons de commande et les commandes spéciales
1.07.05	pouvoir faire la recherche de pièces et les commander en ligne en se servant de l'intranet, d'Internet et des réseaux privés virtuels (RPV)
1.07.06	pouvoir accéder à l'information contenue sur un CD-ROM et dans Internet
1.07.07	pouvoir faire le dépannage des systèmes informatisés et des programmes

Sous-tâche

1.08 Utiliser de l'équipement de protection individuelle.

Connaissances et capacités

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

1.08.01	connaître les types d'équipement de protection individuelle comme les bottes de sécurité, l'appareil de protection respiratoire, les casques de sécurité, les gants ainsi que les protecteurs d'oreilles et des yeux

1.08.02	connaître les règlements et les politiques en matière de santé et de sécurité en milieu de travail
1.08.03	pouvoir reconnaître les conditions non sécuritaires ou potentiellement dangereuses

Sous-tâche

1.09 Utiliser de l'équipement de sécurité.

Connaissances et capacités

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

1.09.01	connaître les types d'équipement de sécurité comme les douches oculaires, la trousse de premiers soins, les extincteurs, les couvertures ignifuges, l'équipement de lutte contre les déversements ainsi que les harnais et les lanières de sécurité
1.09.02	connaître les règlements et les politiques en matière de santé et de sécurité en milieu de travail
1.09.03	connaître l'endroit où est rangé l'équipement de sécurité
1.09.04	pouvoir faire fonctionner l'équipement de sécurité
1.09.05	pouvoir inspecter l'équipement de sécurité
1.09.06	pouvoir entreposer l'équipement de sécurité
1.09.07	pouvoir reconnaître les dangers

Tâche 2 Organiser le travail.

Sous-tâche

2.01 Interpréter des documents. **Connaissances et capacités**

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

2.01.01	connaître les types de médias comme les versions imprimées, les microfiches, l'information en ligne et les CD-ROM
2.01.02	connaître les types de documents comme les catalogues, les bulletins de services techniques, les rappels et les manuels
2.01.03	pouvoir déterminer la pertinence de l'information
2.01.04	pouvoir conserver l'information pertinente
2.01.05	pouvoir interpréter la documentation ayant trait à la sécurité comme les fiches signalétiques (FS) et les brochures sur le transport de marchandises dangereuses
2.01.06	pouvoir mettre à jour les fiches d'équipement

Sous-tâche

2.02 Maintenir un milieu de travail sécuritaire. **Connaissances et capacités**

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

2.02.01	connaître les normes de sécurité et les lois applicables comme le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) et la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST)
2.02.02	connaître les dangers d'incendie
2.02.03	connaître les techniques d'entretien des locaux

2.02.04	connaître l'utilisation et l'endroit où est rangé l'équipement de sécurité
2.02.05	connaître les politiques en matières de fermeture
2.02.06	connaître la sécurité et les méthodes de prévention du crime
2.02.07	connaître les techniques de levage
2.02.08	connaître les techniques de manipulation des articles sensibles comme les coussins gonflables, les réservoirs d'air des freins pneumatiques, les roues, les jantes, les pneus et les chenilles
2.02.09	pouvoir manipuler et entreposer les matières dangereuses comme les batteries, et les produits chimiques corrosifs et explosifs
2.02.10	pouvoir reconnaître et corriger les pratiques jugées non sécuritaires

Sous-tâche

2.03 Établir la priorité des tâches à accomplir.

Connaissances et capacités

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

2.03.01	connaître les échéanciers et les horaires très serrés
2.03.02	pouvoir faire face aux différentes situations impliquant les clients
2.03.03	pouvoir réévaluer les priorités
2.03.04	pouvoir assigner un horaire selon la charge de travail
2.03.05	pouvoir organiser le prélèvement de stock dans le but d'épargner du temps
2.03.06	pouvoir déballer du matériel selon l'importance

Tâche 3 Communiquer avec les autres.

Sous-tâche

3.01 Communiquer de vive voix. **Connaissances et capacités**

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

3.01.01	connaître les techniques d'écoute active
3.01.02	connaître les techniques de communication verbales ou non verbales
3.01.03	connaître la terminologie reliée aux pièces
3.01.04	connaître la terminologie reliée aux véhicules automobiles
3.01.05	connaître les méthodes interrogatives comme les questions ouvertes et les questions fermées
3.01.06	pouvoir accueillir les clients
3.01.07	pouvoir écouter et servir les clients
3.01.08	pouvoir s'identifier au client et expliquer le rôle du préposé ou de la préposée aux pièces
3.01.09	pouvoir s'ajuster au client pour communiquer
3.01.10	pouvoir maintenir une image professionnelle
3.01.11	pouvoir communiquer avec les autres professionnels comme les techniciens, les collègues, les gestionnaires et les fournisseurs
3.01 12	pouvoir comprendre les exigences du client
3.01.13	pouvoir résoudre des conflits

Sous-tâche

3.02 Communiquer par écrit et à l'aide d'illustrations. **Connaissances et capacités**

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

3.02.01	connaître l'éthique du courrier électronique
3.02.02	connaître la terminologie reliée aux pièces
3.02.03	connaître la terminologie reliée aux véhicules automobiles
3.02.04	pouvoir écrire de façon concise
3.02.05	pouvoir utiliser un logiciel de courrier électronique
3.02.06	pouvoir faire des dessins mécaniques de base
3.02.07	pouvoir rechercher des pièces en communiquant par écrit avec les fournisseurs

Sous-tâche

3.03 Communiquer par téléphone. **Connaissances et capacités**

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

3.03.01	connaître le protocole téléphonique
3.03.02	connaître la terminologie reliée aux pièces
3.03.03	connaître la terminologie reliée aux véhicules automobiles
3.03.04	connaître les méthodes interrogatives comme les questions ouvertes et les questions fermées
3.03.05	pouvoir répondre aux clients
3.03.06	pouvoir écouter et servir les clients
3.03.07	pouvoir s'identifier au client et expliquer le rôle du préposé ou de la préposée aux pièces

3.03.08	pouvoir comprendre les exigences des clients
3.03.09	pouvoir amener le client à identifier sa pièce de façon détaillée
3.03.10	pouvoir s'ajuster au client pour communiquer
3.03.11	pouvoir résoudre les conflits
3.03.12	pouvoir maintenir une image professionnelle
3.03.13	pouvoir gérer des systèmes à plusieurs lignes et des systèmes de messagerie
3.03.14	pouvoir communiquer avec les autres professionnels comme les techniciens, les collègues, les gestionnaires et les fournisseurs

BLOC B

SERVICE À LA CLIENTÈLE

Tendances : *Il y a une augmentation des services à valeur ajoutée tels la formation sur place, le contrôle des stocks et le niveau de réapprovisionnement, les dossiers sur l'entretien préventif et le service d'expédition. Les préposés et les préposées aux pièces accroissent leur utilisation du multimédia (par exemple Internet, le courrier électronique, le télécopieur) pour communiquer avec les clients. La concurrence sans cesse croissante dans l'industrie a démontré qu'un service à la clientèle hors pair est d'une importance capitale.*

Matériel connexe : Supports à catalogues, médiathèque, dossiers, boîtes, sacs, matériel promotionnel, listes de prix, cartes professionnelles, disques compacts.

Outils et équipement : Voir l'appendice A.

Tâche 4 Offrir des services aux acheteurs au détail.

Sous-tâche

4.01 Identifier les besoins de l'acheteur au détail.

Connaissances et capacités

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

4.01.01	connaître les véhicules, l'équipement et les produits
4.01.02	pouvoir poser des questions précises
4.01.03	pouvoir interpréter la description du problème d'une pièce expliqué par un client
4.01.04	pouvoir reconnaître les pièces usagées et leurs fonctions
4.01.05	pouvoir jumeler les pièces usagées aux pièces de remplacement
4.01.06	pouvoir identifier les pièces connexes et les accessoires requis

Sous-tâche

4.02 Diriger l'acheteur au détail vers les experts techniques.

Connaissances et capacités

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

4.02.01	connaître les conséquences de conseils inappropriés comme la responsabilité légale
4.02.02	connaître le soutien technique disponible
4.02.03	pouvoir communiquer avec les fabricants et les fournisseurs pour du soutien technique
4.02.04	pouvoir trouver les ressources pour le soutien technique

Tâche 5 Offrir des services aux clients-grossistes.

Sous-tâche

5.01 Faciliter le partage des renseignements techniques.

Connaissances et capacités

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

5.01.01	connaître les nouveaux produits, outils et équipement
5.01.02	connaître le soutien technique et les renseignements disponibles
5.01.03	pouvoir trouver les ressources pour les renseignements techniques
5.01.04	pouvoir communiquer avec les fabricants et les fournisseurs pour des renseignements techniques
5.01.05	pouvoir transmettre les renseignements techniques aux clients-grossistes

Sous-tâche

5.02 Rendre la formation accessible aux clients-grossistes.

Connaissances et capacités

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

5.02.01	connaître les nouveaux produits, outils et équipement
5.02.02	connaître la clientèle
5.02.03	connaître les représentants des produits
5.02.04	pouvoir reconnaître les besoins réels et potentiels en matière de formation
5.02.05	pouvoir identifier les avantages réels et potentiels des produits pour les clients-grossistes
5.02.06	pouvoir planifier et mettre sur pied les ressources pour la formation

Tâche 6 Servir les clients et les techniciens à l'interne.

Sous-tâche

6.01 Fournir l'équipement du magasin.

Connaissances et capacités

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

6.01.01	connaître les types d'outils et d'équipement
6.01.02	connaître les fournisseurs et les fabricants des outils et de l'équipement
6.01.03	connaître les ressources pour la réparation de l'équipement du magasin
6.01.04	connaître les politiques de l'entreprise en lien avec les réparations

6.01.05	pouvoir expédier l'équipement du magasin pour réparations
6.01.06	pouvoir faire en sorte que les réparations effectuées à l'équipement du magasin soient couvertes par la garantie
6.01.07	pouvoir garder les catalogues d'outils à jour

Sous-tâche

6.02 Garder des dossiers sur les pièces pour les clients à l'interne.

Connaissances et capacités

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

6.02.01	connaître les flottes des clients
6.02.02	connaître les pièces de rechange pour les flottes
6.02.03	connaître les programmes d'entretien préventif
6.02.04	connaître la marche à suivre pour tenir les dossiers
6.02.05	pouvoir faire des relevés des flottes
6.02.06	pouvoir retracer les antécédents de remplacement de pièces
6.02.07	pouvoir accéder aux dossiers des entretiens préventifs
6.02.08	pouvoir faire des recommandations sur le niveau des stocks

Tâche 7 Fournir de façon générale un service et un soutien à la clientèle.

Sous-tâche

7.01 Préparer des soumissions de prix pour les clients.

Connaissances et capacités

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

7.01.01	connaître les exigences du client
7.01.02	connaître les échelles de prix
7.01.03	connaître les documents nécessaires
7.01.04	connaître les systèmes de classement et d'entrées de données
7.01.05	connaître les pièces et les produits nécessaires à l'exécution de la demande du client
7.01.06	pouvoir retrouver des soumissions de prix dans les systèmes de classement et d'entrées de données
7.01.07	pouvoir assigner un prix à toutes les demandes
7.01.08	pouvoir effectuer des calculs comme les ristournes sur le volume, les frais de transport et les taux de droit de douane et de change

Sous-tâche

7.02 Acheminer le produit au client.

Connaissances et capacités

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

7.02.01	connaître les services de livraison
7.02.02	connaître les exigences du client en ce qui concerne la livraison et le calendrier de livraison

7.02.03	connaître les systèmes structuraux et mécaniques mobiles
7.02.04	pouvoir fournir la documentation sur les pièces comme les instructions pour l'installation et les FS
7.02.05	pouvoir expliquer la garantie et la politique de retour
7.02.06	pouvoir expliquer au client le prix et la disponibilité des pièces

Sous-tâche

7.03 Fournir des services à valeur ajoutée.

Connaissances et capacités

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

7.03.01	connaître les besoins du client
7.03.02	connaître les types de services à valeur ajoutée à offrir à l'acheteur au détail comme l'installation de base, la vérification des pièces et des batteries ainsi que la recommandation de produits complémentaires
7.03.03	connaître les types de services à valeur ajoutée à offrir aux clients-grossistes comme la gestion des stocks sur place, la vente à rabais et les services d'expédition
7.03.04	pouvoir modifier les procédures de l'entreprise afin de les adapter aux besoins du client
7.03.05	pouvoir reconnaître des clients potentiels

Sous-tâche

7.04 Consigner des renseignements sur le client.

Connaissances et capacités

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

7.04.01	connaître les politiques de l'entreprise et les renseignements nécessaires sur le client
7.04.02	connaître la loi sur la protection des renseignements personnels
7.04.03	pouvoir recueillir les renseignements du client pour les dossiers
7.04.04	pouvoir entrer les renseignements dans la base de données
7.04.05	pouvoir faire part des options de la liste d'expédition au client
7.04.06	pouvoir recueillir les renseignements du client pour les modalités de paiement ou les demandes de crédit

Sous-tâche

7.05 Assurer le suivi du service.

Connaissances et capacités

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

7.05.01	connaître la base de données contenant les renseignements des clients
7.05.02	connaître les habitudes de ventes
7.05.03	pouvoir accéder aux renseignements sur le client et à son dossier
7.05.04	pouvoir évaluer la nécessité de faire un suivi
7.05.05	pouvoir retracer les retours
7.05.06	pouvoir confirmer la réception des pièces

7.05.07	pouvoir confirmer le nombre exact de pièces et leur utilisation
7.05.08	pouvoir faire un suivi sur les ventes saisonnières ou les escomptes

BLOC C

ACQUISITION DE PIÈCES

Tendances : *L'utilisation accrue de catalogues informatisés et d'Internet pour identifier les pièces des différents fabricants a rendu l'acquisition de pièces plus facile. Les pièces réusinées sont davantage offertes sur le marché. Une importance particulière est accordée à l'approvisionnement, tant pour l'acheteur au détail que pour le client-grossiste. On retrouve de plus en plus de recherches qui sont menées à partir du numéro de série.*

Matériel connexe : Bons de commande, liste des fournisseurs, documents de garantie (à l'interne et du fabricant), catalogue du fournisseur, manuel d'entretien, guide d'achat, manuel de vérification par recoupement, liste de prélèvements, liste des pièces de remplacement, liste d'articles sans suite, horaire du service de messagerie, assistance technique, disposition du magasin, stylo, crayon, papier carbone, ruban-cache, ruban d'emballage, agrafes, nettoyants pour pièces.

Outils et équipement : Outils et équipement d'entrepôt, outils et équipement de mesure et d'essai, outils de référence, équipement de bureau et équipement de communication, équipement de sécurité et de protection individuelle.

Tâche 8 Identifier des pièces.

Sous-tâche

8.01 Identifier la fonction d'une pièce.

Connaissances et capacités

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

8.01.01	connaître les systèmes structuraux et mécaniques mobiles
8.01.02	connaître la terminologie reliée aux pièces
8.01.03	connaître les autres gammes de produits
8.01.04	pouvoir reconnaître des pièces
8.01.05	pouvoir recueillir les renseignements nécessaires

Sous-tâche

8.02 Identifier l'usage de la pièce. **Connaissances et capacités**

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

8.02.01	connaître l'équipement comme le matériel roulant et l'équipement agricole, industriel et marine
8.02.02	connaître l'équipement motorisé comme les scies à chaîne, les taille-bordures et les tondeuses à gazon
8.02.03	connaître les systèmes opérationnels
8.02.04	connaître les autres gammes de produits
8.02.05	pouvoir déterminer l'application comme le numéro d'identification du véhicule, l'année, la marque et le modèle
8.02.06	pouvoir lire les numéros d'identification des composants comme le numéro de série, le numéro de modalité, le numéro de dessin et le numéro de modèle
8.02.07	pouvoir lire le numéro de série de l'équipement
8.02.08	pouvoir recueillir les renseignements nécessaires
8.02.09	pouvoir déterminer si le client a apporté des modifications au véhicule ou aux pièces

Sous-tâche

8.03 Identifier le numéro de la pièce. **Connaissances et capacités**

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

8.03.01	connaître les ressources disponibles comme l'ordinateur, le catalogue et les microfiches

8.03.02	connaître la terminologie reliée aux pièces
8.03.03	connaître l'assistance technique
8.03.04	connaître les autres gammes de produits
8.03.05	pouvoir localiser le numéro de pièce coulée, le numéro du fabricant de l'équipement d'origine et le numéro du fournisseur sur les pièces
8.03.06	pouvoir vérifier si les numéros correspondent

Tâche 9 Faire la recherche de pièces en stock.

Sous-tâche

9.01 Identifier l'emplacement des casiers.

Connaissances et capacités

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

9.01.01	connaître la disposition du magasin et de l'entrepôt
9.01.02	connaître le système d'emplacement des casiers et l'emplacement des pièces
9.01.03	connaître le système alphanumérique
9.01.04	pouvoir localiser un produit
9.01.05	pouvoir chercher l'emplacement d'un casier
9.01.06	pouvoir lire une liste de prélèvements

Sous-tâche

9.02 Effectuer un prélèvement de pièces et de matériel.

Connaissances et capacités

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

9.02.01	connaître la disposition du magasin et de l'entrepôt
9.02.02	connaître la dimension et le poids d'une pièce
9.02.03	connaître l'emplacement du produit
9.02.04	connaître l'endroit où sera rangé le produit comme dans les contenants de livraison, au comptoir du service à la clientèle et derrière le comptoir
9.02.05	connaître les procédures en cas de rupture de stock
9.02.06	pouvoir choisir les systèmes de transport comme le chariot manuel, la plate-forme à roulettes, le chariot et le porte-batterie
9.02.07	pouvoir lire une liste de prélèvements
9.02.08	pouvoir déterminer la séquence pour le prélèvement de stock
9.02.09	pouvoir informer le service de l'expédition au sujet des commandes urgentes
9.02.10	pouvoir mettre les pièces de côté pour un ramassage ultérieur
9.02.11	pouvoir comprendre les procédures touchant la facturation
9.02.12	pouvoir comparer les pièces en effectuant une inspection visuelle et en identifiant les modifications
9.02.13	pouvoir reconnaître les produits endommagés

Tâche 10 Rechercher des pièces.

Sous-tâche

10.01 Identifier des fournisseurs. **Connaissances et capacités**

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

10.01.01	connaître les fournisseurs disponibles comme les fabricants d'équipement d'origine et le marché des pièces de rechange
10.01.02	pouvoir comparer les marges bénéficiaires

Sous-tâche

10.02 Acheter des pièces. **Connaissances et capacités**

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

10.02.01	connaître les marges bénéficiaires
10.02.02	connaître les frais supplémentaires comme les frais d'expédition, les frais de douanes, les frais de change de devise et les frais de courtage
10.02.03	connaître la politique des fournisseurs en matière de retour et de garantie
10.02.04	pouvoir communiquer avec les fournisseurs
10.02.05	pouvoir calculer le coût net
10.02.06	pouvoir faire les arrangements pour les commandes en souffrance
10.02.07	pouvoir produire un bon de commande
10.02.08	pouvoir faire le suivi des commandes en souffrance

10.02.09	pouvoir faire le suivi des commandes à exécuter
10.02.10	pouvoir comparer les pièces en effectuant une inspection visuelle et en identifiant les modifications

Sous-tâche

10.03 Faire les arrangements pour l'expédition.

Connaissances et capacités

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

10.03.01	connaître les frais supplémentaires comme les frais d'expédition, les frais de douanes, les frais de change de devise et les frais de courtage
10.03.02	connaître les coûts reliés au temps perdu
10.03.03	connaître les procédures en matière de ramassage
10.03.04	connaître l'horaire du service de messagerie
10.03.05	pouvoir estimer le temps d'arrivée
10.03.06	pouvoir expédier les envois
10.03.07	pouvoir faire le suivi des commandes en souffrance
10.03.08	pouvoir faire le suivi des commandes à exécuter

BLOC D

ENTREPOSAGE ET INVENTAIRE

Tendances : *Il y a une utilisation accrue des systèmes de codage par code à barres. Plus de commandes et de contrôle des stocks se font automatiquement, gardant en mémoire des données comme les articles saisonniers, les pertes de ventes, les rappels et les commandes effectuées à la main. L'entreposage requérant moins de main-d'œuvre permet de diminuer les coûts. Les envois et la réception de colis, réalisés à l'aide d'outils informatisés, sont plus fréquents. La gestion informatisée des stocks a permis de moins se fier à l'entreposage sur place. Il y a une hausse de l'utilisation de l'électronique pour assurer le suivi des expéditions, faire les arrangements pour le ramassage, remplir les documents et recevoir le stock. Des réglementations plus vigoureuses concernant l'expédition ont été mises en place. Il y a une augmentation de l'expédition à l'échelle internationale, qui se traduit par une augmentation de la documentation.*

Matériel connexe : Emballages d'expédition (international, intérieur), palettes, étiquettes, rayonnage, caisses, documents d'expédition, fournitures de livraison.

Outils et équipement : Voir l'appendice A.

Tâche 11 Manipuler des pièces et des matériaux.

Sous-tâche

11.01 Créer un plan pour la disposition de l'aire d'entreposage.

Connaissances et capacités

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

11.01.01	connaître les types de plan d'entrepôts
11.01.02	connaître les dimensions des pièces et des matériaux
11.01.03	connaître l'espace nécessaire pour l'équipement d'entrepôt
11.01.04	connaître les exigences en matière d'entreposage de produits dangereux
11.01.05	connaître l'espace nécessaire pour les possibilités d'expansion

11.01.06	pouvoir aider au plan de développement de l'entrepôt
11.01.07	pouvoir prévoir un emplacement pour les pièces en tenant compte des facteurs comme le poids, la grosseur et la forme
11.01.08	pouvoir utiliser l'espace au maximum

Sous-tâche

11.02 Manipuler des produits spécialisés.

Connaissances et capacités

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

11.02.01	connaître les produits spécialisés comme les matières dangereuses, la peinture et les batteries
11.02.02	connaître les exigences en matière d'entreposage de produits spécialisés comme la température et l'éclairage
11.02.03	connaître la réglementation en matière d'entreposage et d'élimination des produits spécialisés
11.02.04	pouvoir reconnaître les produits spécialisés

Sous-tâche

11.03 Faire la rotation du stock.

Connaissances et capacités

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

11.03.01	connaître la technique de rotation du premier entré, premier sorti
11.03.02	connaître la durée utile des produits sensibles comme les produits adhésifs, la peinture et les batteries à liquide

11.03.03	pouvoir planifier la rotation du stock
11.03.04	pouvoir interpréter l'information relativement à l'expiration du produit

Sous-tâche

11.04 Placer le stock à l'endroit désigné.

Connaissances et capacités

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

11.04.01	connaître les systèmes de rangement du stock comme par ordre alphanumérique et par ordre numérique
11.04.02	connaître les règlements s'appliquant à l'équipement d'atelier
11.04.03	connaître les méthodes de levage sécuritaires
11.04.04	pouvoir identifier les pièces et les produits
11.04.05	pouvoir replacer les pièces au bon endroit
11.04.06	pouvoir faire la gestion du stock excédentaire

Tâche 12 Faire la gestion des stocks.

Sous-tâche

12.01 Stocker les retours et les pièces sous la garantie.

Connaissances et capacités

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

12.01.01	connaître la politique du fabricant en matière de retour
12.01.02	connaître les exigences du fabricant et du fournisseur en matière de garantie

12.01.03	connaître les politiques internes de l'entreprise en matière de retour
12.01.04	pouvoir entreposer temporairement les pièces retournées et les pièces sous la garantie
12.01.05	pouvoir s'occuper des documents concernant les retours de pièces
12.01.06	pouvoir s'occuper des documents concernant la garantie
12.01.07	pouvoir déterminer si les pièces retournées peuvent être remises en état
12.01.08	pouvoir refuser les demandes des clients si les exigences en matières de retour ne sont pas respectées
12.01.09	pouvoir évaluer la valeur des dommages d'une pièce retournée

Sous-tâche

12.02 Maintenir le niveau des stocks.

Connaissances et capacités

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

12.02.01	connaître les points de commande comme le minimum et le maximum
12.02.02	connaître les tendances locales du marché
12.02.03	connaître les ristournes
12.02.04	connaître l'unité de mesure des stocks comme la longueur et la quantité
12.02.05	connaître la rotation des stocks
12.02.06	connaître les tendances saisonnières

12.02.07 pouvoir reconnaître des niveaux de stocks critiques selon le type d'inventaire comme les articles saisonniers, à circulation rapide et le stock critique

12.02.08 pouvoir faire la gestion des stocks comme le stock excédentaire, les entrées, les sorties et les articles périmés

Sous-tâche

12.03 Enregistrer les pertes de ventes.

Connaissances et capacités

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

12.03.01 connaître les façons de s'assurer d'un suivi sur les pertes de ventes comme l'utilisation de l'ordinateur et l'écriture à la main

12.03.02 connaître les types de pertes de ventes comme les articles en stock et les articles hors stock

12.03.03 connaître l'importance de consigner les pertes de ventes

12.03.04 pouvoir consigner les pertes de ventes

Sous-tâche

12.04 Participer à un inventaire physique périodique des stocks.

Connaissances et capacités

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

12.04.01 connaître la disposition de l'entrepôt

12.04.02 connaître la méthode de prise d'inventaire de l'entreprise

12.04.03 connaître les raisons de la prise d'inventaire

12.04.04	pouvoir remplir les feuilles de comptage et de recomptage
12.04.05	pouvoir trouver l'inventaire disponible
12.04.06	pouvoir reconnaître les variantes d'inventaire
12.04.07	pouvoir aviser les personnes concernées lors de la découverte de différences dans l'inventaire

Sous-tâche

12.05 Prendre en charge les dossiers de mise à jour.

Connaissances et capacités

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

12.05.01	connaître les types de dossiers de mise à jour
12.05.02	connaître les politiques de l'entreprise concernant les dossiers de mise à jour
12.05.03	pouvoir interpréter les dossiers de mise à jour
12.05.04	pouvoir consigner et changer le numéro des pièces remplacées dans le système et sur place

Tâche 13 Effectuer des tâches en lien avec l'expédition et la réception.

Sous-tâche

13.01 Vérifier la marchandise reçue.

Connaissances et capacités

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

13.01.01	connaître les méthodes de réception
13.01.02	connaître la façon de manipuler les matières dangereuses

13.01.03	connaître les types d'emballages d'expédition
13.01.04	connaître les méthodes d'inspection
13.01.05	connaître la terminologie reliée à l'expédition comme les points franco à bord (FAB), les livraisons incomplètes et les commandes en souffrance
13.01.06	connaître les politiques de l'entreprise en matière de refus ou d'acception des envois
13.01.07	connaître les politiques des transporteurs en matière de réclamation
13.01.08	connaître les réglementations sur les matières dangereuses comme celle sur le transport de marchandises dangereuses et celle sur le SIMDUT
13.01.09	connaître les techniques de levage sécuritaires
13.01.10	pouvoir reconnaître et consigner les dommages sur les produits dans les documents d'expédition
13.01.11	pouvoir interpréter les documents d'expédition comme les feuilles de route, les bordereaux de marchandises et les connaissements
13.01.12	pouvoir vérifier les renseignements concernant l'expédition
13.01.13	pouvoir décharger les pièces reçues
13.01.14	pouvoir déballer les pièces reçues
13.01.15	pouvoir confirmer le nombre de pièces reçues et leur description à l'aide des bordereaux de marchandises et des bons de commandes
13.01.16	pouvoir enregistrer les pièces reçues dans le système de consignation d'inventaire
13.01.17	connaître la réglementation douanière, les courtiers et les frais

Sous-tâche

13.02 Consigner les différences observées dans les commandes.

Connaissances et capacités

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

13.02.01	connaître les documents d'expédition
13.02.02	connaître les politiques des compagnies de transport
13.02.03	pouvoir interpréter les documents d'expédition
13.02.04	pouvoir consigner les différences observées sur les documents d'expédition

Sous-tâche

13.03 Préparer un envoi.

Connaissances et capacités

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

13.03.01	connaître les documents de facturation de l'entreprise comme les factures et les listes de prélèvements
13.03.02	connaître la terminologie reliée à l'expédition comme le destinataire, l'expéditeur, le service d'envoi contre remboursement (CR), le port payé et le port payé par le destinataire
13.03.03	connaître la réglementation concernant l'emballage et l'étiquetage
13.03.04	connaître les procédures en matière d'expédition et de manutention de matières dangereuses
13.03.05	connaître les types de fournitures de livraison comme le métal, le plastique, le nylon et le carton

13.03.06	pouvoir vérifier les articles facturés pour l'expédition
13.03.07	pouvoir emballer et étiqueter les produits afin de les protéger contre les dommages durant le transport
13.03.08	pouvoir inscrire le poids et les dimensions des produits pour calculer les frais de transport inscrits sur les documents de livraison
13.03.09	pouvoir charger le camion

Sous-tâche

13.04 Expédier des produits. **Connaissances et capacités**

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

13.04.01	connaître les documents de facturation de l'entreprise comme les factures et les listes de prélèvements
13.04.02	connaître les documents d'expédition comme les connaissements, les factures commerciales et les documents de douanes
13.04.03	connaître la terminologie reliée à l'expédition comme le destinataire, l'expéditeur, le service d'envoi CR, le port payé et le port payé par le destinataire
13.04.04	connaître la réglementation concernant l'étiquetage
13.04.05	connaître les modes de transport comme le service de messagerie, la poste, les expéditions par voie aérienne et les expéditions par voie terrestre
13.04.06	connaître le calendrier de la compagnie de transport

13.04.07	pouvoir aviser la compagnie de transport d'un ramassage et d'une livraison
13.04.08	pouvoir inscrire le poids et les dimensions des produits pour calculer les frais de transport inscrits sur les documents de livraison

BLOC E

PRATIQUES COMMERCIALES

Tendances : *Les transactions électroniques sont de plus en plus fréquentes. Les préposés et les préposées aux pièces sont davantage au courant des stratégies de mise en marché et s'y impliquent de plus en plus. La gamme de produits en étalage augmente et la publicité en ligne est plus souvent utilisée. Il y a une importance accrue de la vente à des niveaux supérieurs afin d'offrir au client un service à valeur ajoutée.*

Matériel connexe : Étagères de gondoles, tourniquets, casiers, étiquettes de prix, manuels de garantie et étiquettes, signalisation, bannières, affiches, présentoirs, documentation sur les produits, factures (préimprimées), livrets de dépôts (banque, entreprise), registre des comptes-clients.

Outils et équipement : Outils de référence, équipement de bureau et équipement de communication.

Tâche 14 Promouvoir les produits et les services.

Sous-tâche

14.01 Mettre en évidence des produits et de la documentation.

Connaissances et capacités

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

14.01.01	connaître les articles promotionnels
14.01.02	connaître les coupons de promotion
14.01.03	connaître les étiquettes promotionnelles
14.01.04	connaître la tarification
14.01.05	connaître les tendances et les articles saisonniers
14.01.06	connaître la documentation disponible
14.01.07	connaître le temps durant lequel la promotion sera en vigueur

14.01.08	connaître l'emplacement pour un étalage supplémentaire
14.01.09	pouvoir sélectionner les produits à être présentés
14.01.10	pouvoir déterminer un endroit stratégique pour un présentoir
14.01.11	pouvoir utiliser l'espace disponible pour un présentoir
14.01.12	pouvoir regarnir le présentoir et changer les affiches
14.01.13	pouvoir participer aux foires commerciales
14.01.14	pouvoir présenter un ensemble de produits apparentés

Sous-tâche

14.02 Recommander un produit au client.

Connaissances et capacités

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

14.02.01	connaître la gamme de produits disponibles
14.02.02	connaître les caractéristiques et les avantages du produit
14.02.03	connaître les dangers que peut représenter un produit comme la corrosivité et l'inflammabilité
14.02.04	connaître la réglementation sur la sécurité des produits comme l'étiquetage, les FS et le transport de marchandises dangereuses
14.02.05	connaître la garantie du produit
14.02.06	connaître les produits connexes
14.02.07	connaître la valeur marchande
14.02.08	connaître les nouveaux produits

14.02.09	pouvoir décrire les avantages du produit au client
14.02.10	pouvoir expliquer l'utilisation du produit
14.02.11	pouvoir reconnaître les besoins du client
14.02.12	pouvoir obtenir l'information sur le produit

Sous-tâche

14.03 Recommander des services au client.

Connaissances et capacités

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

14.03.01	connaître les services offerts
14.03.02	connaître les services requis
14.03.03	connaître les options de garantie comme l'installation par le client ou par un installateur
14.03.04	connaître les services sur appel
14.03.05	connaître le système de bons de travail
14.03.06	pouvoir expliquer les services
14.03.07	pouvoir associer un coût au service
14.03.08	pouvoir reconnaître les services requis

Sous-tâche

14.04 Effectuer des ventes au niveau supérieur de produits connexes.

Connaissances et capacités

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

14.04.01	connaître les produits connexes

14.04.02	connaître les produits nécessaires pour effectuer une tâche
14.04.03	connaître divers systèmes comme les systèmes mécaniques, électriques, hydrauliques et de refroidissement
14.04.04	connaître les techniques de vente
14.04.05	pouvoir décrire les produits connexes
14.04.06	pouvoir faire part au client de l'importance des produits connexes
14.04.07	pouvoir énoncer les avantages du produit recommandé
14.04.08	pouvoir encourager le client à revenir

Tâche 15 Établir les prix des produits.

Sous-tâche

15.01 Étiqueter des produits. **Connaissances et capacités**

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

15.01.01	connaître les produits
15.01.02	connaître les structures de fixation de prix
15.01.03	connaître les types d'étiquettes comme les étiquettes magnétiques, autocollantes, les étiquettes papillons et les étiquettes créées par ordinateur
15.01.04	connaître les variations de prix comme les hausses de prix et les promotions
15.01.05	connaître l'emplacement des produits
15.01.06	pouvoir établir le prix du produit
15.01.07	pouvoir chercher un numéro de produit

Sous-tâche

15.02 Calculer les coûts supplémentaires.

Connaissances et capacités

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

15.02.01	connaître les principes de base des mathématiques
15.02.02	connaître le taux de change
15.02.03	connaître les coûts supplémentaires comme le transport, les taxes et les services de courtage
15.02.04	connaître les frais reliés à l'environnement
15.02.05	pouvoir effectuer des recherches et déterminer les coûts supplémentaires
15.02.06	pouvoir calculer le prix net

Sous-tâche

15.03 Modifier un prix.

Connaissances et capacités

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

15.03.01	connaître les politiques de l'entreprise
15.03.02	connaître les promotions
15.03.03	connaître le prix des articles sans suite
15.03.04	connaître les politiques concernant les escomptes des clients
15.03.05	pouvoir modifier les factures
15.03.06	pouvoir comparer les produits
15.03.07	pouvoir s'informer des prix des compétiteurs

Tâche 16 Effectuer des transactions financières.

Sous-tâche

16.01 Accepter des paiements. **Connaissances et capacités**

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

16.01.01	connaître les modes de paiements comme l'argent comptant, les cartes de crédit, les chèques, les cartes de débit et la facturation à l'interne
16.01.02	connaître les pratiques financières de l'entreprise comme le rendement de l'actif, les modalités de paiement et la facturation centralisée
16.01.03	pouvoir utiliser un registre de comptabilité de l'entreprise comme celui qu'on remplit à la main ou celui en version électronique
16.01.04	pouvoir manipuler l'argent et rendre la monnaie
16.01.05	pouvoir obtenir une autorisation pour les paiements par carte de crédit et par chèque

Sous-tâche

16.02 Procéder à la facturation. **Connaissances et capacités**

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

16.02.01	connaître les types des factures comme le paiement en argent comptant, à un compte, le paiement par carte de crédit et les soumissions
16.02.02	connaître les structures de fixation de prix et d'escompte

16.02.03 pouvoir utiliser un système de facturation de l'entreprise comme celui qu'on remplit à la main ou celui en version électronique

16.02.04 pouvoir vérifier la limite de crédit du client avec l'entreprise

Sous-tâche

16.03 Prendre en charge une pièce retournée sous la garantie par un client.

Connaissances et capacités

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

16.03.01 connaître les politiques des fabricants et des fournisseurs en matière de garantie comme la durée et les limites de la protection

16.03.02 pouvoir vérifier si le produit satisfait aux conditions de la garantie

16.03.03 pouvoir expliquer les politiques en matière de garantie aux clients

16.03.04 pouvoir remplir les documents concernant la garantie et les notes de crédit originales

16.03.05 pouvoir étiqueter les articles retournés sous la garantie

Sous-tâche

16.04 Produire un rapport de fin de journée.

Connaissances et capacités

TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU
NV	oui	oui	oui	NV	oui	NV	oui	oui	oui	oui	oui	NV

16.04.01 connaître le registre de comptabilité de l'entreprise

16.04.02 connaître les principes de base de la comptabilité

16.04.03	connaître les politiques de l'entreprise qui s'appliquent
16.04.04	pouvoir faire la balance des factures, du contenu de la caisse et des reçus de cartes de crédit
16.04.05	pouvoir remplir les formulaires bancaires et les documents financiers

APPENDICES

OUTILS ET ÉQUIPEMENT

Outils manuels

cisailles de ferblantier
clés
coupe-boulon
coupe-chaine
coupe-tuyau
couteaux
étau
jeu de douilles
levier
limes
loupe
marteaux
outils à sertir
pinces
pinces coupantes
poinçons
scie à métaux
tournevis

Outils mécaniques

machine à tailler les clés
meuleuse
perceuse électrique
pistolet cloueur électrique
pistolet thermique
poste de remplissage pour batterie
presse hydraulique
scie à tronçonner

Outils et équipement d'entrepôt

agrafeuse
chariot
chariot à bras
chariot élévateur à fourche
chariot-grue
convoyeurs
dévideur de ruban adhésif
diable
échelles
équipement de cerclage
machine d'emballage moulant
palans
pont roulant
transpalette

Outils et équipement de mesure et d'essai

appareil de mesure électrique
balance de pesée
densimètre
jauge de filetage
mesureur de courroies
micromètre
pied à coulisse
ruban à mesurer

Outils de référence, équipement de bureau et équipement de communication

appareil photo numérique
appareils de paiement par carte de débit ou par carte de crédit
caisse enregistreuse
calculatrice
calculatrice enregistreuse
catalogues – imprimés et électroniques
imprimante
lecteur de codes à barres
lecteur de microfiches
listes de prix – imprimées et électroniques
machine à additionner
machine à affranchir
numériseur à balayage
ordinateur
photocopieur
pistolet étiqueteur
radio émetteur-récepteur
système d'intercommunication
télécopieur
téléphone
téléphone cellulaire

Équipement de sécurité et de protection individuelle

bottes de sécurité
brancard
casque de sécurité
couverture ignifuge
douches oculaires
équipement de lutte contre les déversements
extincteurs
gants
harnais de sécurité
lunettes de sécurité
lunettes étanches
protecteur d'oreilles
respirateur
tablier de protection
trousse de premiers soins
tuyaux d'incendie

GLOSSAIRE

application	marque, modèle et année auxquels une pièce correspond
Bloc A **Compétences professionnelles**	compétences générales qui se répètent dans plusieurs des tâches du préposé ou de la préposée aux pièces et qui sont communes à plusieurs blocs
Bloc B **Service à la clientèle**	tâche impliquant la satisfaction des besoins des clients
Bloc C **Acquisition de pièces**	tâches impliquant la recherche et l'acquisition des pièces et des produits
Bloc D **Entreposage et inventaire**	tâches impliquant l'expédition, la réception, l'entreposage et la gestion des pièces et des produits
Bloc E **Pratiques commerciales**	tâches commerciales et administratives d'un préposé ou d'une préposée aux pièces
commande à exécuter	commande non reçue ayant une date de livraison établie
commande en souffrance	commande ayant une date de livraison incertaine ou inconnue
connaissements	document d'expédition qui contient des renseignements sur l'expédition (préparé par l'expéditeur pour le transporteur)
date limite	échéance de la commande pour la prochaine livraison
destinataire	personne ou compagnie recevant l'envoi
dossier de mise à jour	dossier mettant à jour les changements de numéro des pièces
ensemble de produits apparentés	technique de mise en marché qui consiste à présenter ensemble des produits apparentés
entrée	critère utilisé pour ajouter une pièce à l'inventaire
étagères de gondoles	élément de rayonnage autonome à deux faces
expédier	effectuer le suivi des envois et intervenir au niveau des horaires d'envoi et de réception pour tenir compte de l'évolution des exigences et des conditions
expéditeur	personne ou compagnie effectuant l'envoi

facturation centralisée	système de facturation où la comptabilité est centralisée dans un même endroit
feuille de route	document d'expédition d'une compagnie de transport qui contient des renseignements sur l'expédition (préparé par le transporteur pour le destinataire)
grossiste	un fournisseur qui fait la vente de pièces en gros
index Weatherly	système industriel d'organisation des catalogues sur un support à catalogues
livraison incomplète	la quantité de marchandises reçues est moins élevée que la quantité indiquée sur la commande
marché des pièces de rechange	pièces qui ne sont pas conçues par le fabricant d'équipement d'origine
prélèvement de stock	récupérer une pièce du stock à l'interne
prix coûtant	prix établi par les fabricants
prix net	prix final après avoir ajouté les taxes, les frais et les frais de transport
rechercher	trouver des pièces chez des fournisseurs externes
retours	pièces qui sont retournées au fabricant pour remise à neuf
rotation des stocks	mouvement de rotation de l'inventaire sur une période de temps donnée
sortie	critère utilisé pour sortir une pièce de l'inventaire
stock excédentaire	excédent de stock nécessitant de l'espace d'entreposage supplémentaire
tourniquet	rayonnage rotatif autonome
vente au niveau supérieur	vendre des pièces supplémentaires ou complémentaires ou des pièces de qualité supérieure

LISTE DES ACRONYMES

CR	contre remboursement
FAB	franco à bord
FS	fiches signalétiques
LSST	*Loi sur la santé et la sécurité au travail*
RPV	réseaux privés virtuels
SAE	*Society of Automotive Engineers*
SIMDUT	Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail

PONDÉRATION DES BLOCS ET DES TÂCHES

BLOC A COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

	TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU	Moyenne nationale
%	NV	10	25	20	NV	15	NV	20	25	10	20	10	NV	17 %

Tâche 1 Utiliser des outils et de l'équipement.

	TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU	
%	NV	50	30	20	NV	30	NV	40	50	25	20	25	NV	32 %

Tâche 2 Organiser le travail.

	TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU	
%	NV	20	30	30	NV	20	NV	20	20	15	40	25	NV	25 %

Tâche 3 Communiquer avec les autres.

	TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU	
%	NV	30	40	50	NV	50	NV	40	30	60	40	50	NV	43 %

BLOC B SERVICE À LA CLIENTÈLE

	TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU	Moyenne nationale
%	NV	22	25	30	NV	25	NV	25	40	30	25	20	NV	27 %

Tâche 4 Offrir des services aux acheteurs au détail.

	TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU	
%	NV	20	25	20	NV	25	NV	25	25	25	30	35	NV	26 %

Tâche 5 Offrir des services aux clients-grossistes.

	TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU	
%	NV	20	25	20	NV	25	NV	25	25	25	30	35	NV	25 %

Tâche 6 Servir les clients et les techniciens à l'interne.

	TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU	
%	NV	20	25	20	NV	25	NV	25	25	25	30	10	NV	23 %

Tâche 7 Fournir de façon générale un service et un soutien à la clientèle.

	TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU	
%	NV	40	25	40	NV	25	NV	25	25	25	10	20	NV	26 %

BLOC C ACQUISITION DE PIÈCES

	TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU	Moyenne nationale
%	NV	35	20	10	NV	20	NV	20	5	25	20	50	NV	23 %

Tâche 8 Identifier des pièces.

	TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU	
%	NV	50	35	50	NV	40	NV	50	40	40	35	40	NV	42 %

Tâche 9 Faire la recherche de pièces en stock.

	TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU	
%	NV	20	35	30	NV	20	NV	30	30	30	35	20	NV	28 %

Tâche 10 Rechercher des pièces.

	TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU	
%	NV	30	30	20	NV	40	NV	20	30	30	30	40	NV	30 %

BLOC D ENTREPOSAGE ET INVENTAIRE

	TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU	Moyenne nationale
%	NV	18	15	20	NV	25	NV	20	20	25	25	10	NV	20 %

Tâche 11 Manipuler des pièces et des matériaux.

	TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU	
%	NV	30	30	25	NV	25	NV	30	45	20	35	40	NV	31 %

Tâche 12 Faire la gestion des stocks.

	TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU	
%	NV	35	35	50	NV	50	NV	40	35	50	35	40	NV	41 %

Tâche 13 Effectuer des tâches en lien avec l'expédition et la réception.

	TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU	
%	NV	35	35	25	NV	25	NV	30	20	30	30	20	NV	28 %

BLOC E PRATIQUES COMMERCIALES

	TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU	Moyenne nationale
%	NV	15	15	20	NV	15	NV	15	10	10	10	10	NV	13 %

Tâche 14 Promouvoir les produits et les services.

	TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU	
%	NV	40	35	40	NV	50	NV	55	65	40	35	40	NV	44 %

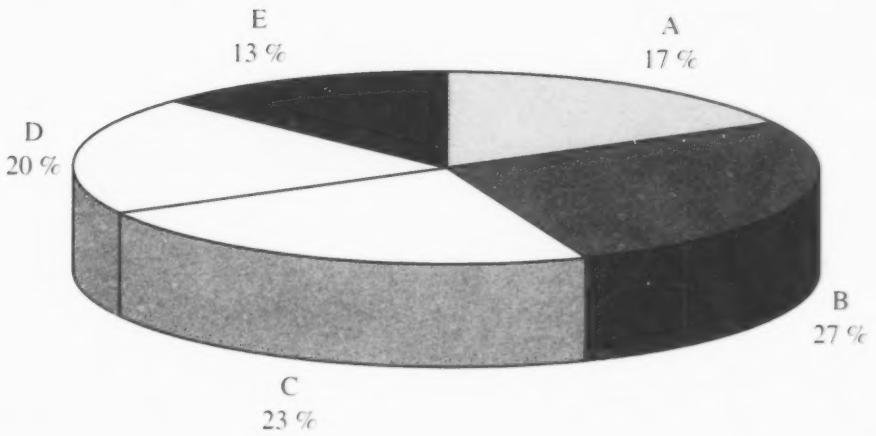
Tâche 15 Établir les prix des produits.

	TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU	
%	NV	25	30	30	NV	30	NV	25	10	10	35	20	NV	24 %

Tâche 16 Effectuer des transactions financières.

	TL	NE	IP	NB	QC	ON	MB	SK	AB	CB	TO	YK	NU	
%	NV	35	35	30	NV	20	NV	20	25	50	30	40	NV	32 %

DIAGRAMME À SECTEURS*



TITRES DES BLOCS

Bloc A	Compétences professionnelles	Bloc D	Entreposage et inventaire
Bloc B	Service à la clientèle	Bloc E	Pratiques commerciales
Bloc C	Acquisition de pièces		

* Pourcentage moyen du nombre total de questions intégrées à un examen interprovincial visant à évaluer chaque bloc de l'analyse, en vertu des données collectives recueillies auprès des gens de la profession de toutes les régions du Canada. Un examen interprovincial typique comporte de 100 à 150 questions à choix multiple.

TABLEAU DES TÂCHES DE LA PROFESSION – PRÉPOSÉ/PRÉPOSÉE AUX PIÈCES (2005)

BLOCS	TÂCHES	SOUS-TÂCHES				
A **COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES**	**1. Utiliser des outils et de l'équipement.**	1.01 Utiliser des catalogues et des listes de prix.	1.02 Utiliser des outils manuels.	1.03 Utiliser des outils mécaniques.	1.04 Utiliser des outils et de l'équipement d'entrepôt.	1.05 Utiliser des outils et de l'équipement de mesure et d'essai.
		1.06 Utiliser de l'équipement de bureau.	1.07 Utiliser un ordinateur.	1.08 Utiliser de l'équipement de protection individuelle.	1.09 Utiliser de l'équipement de sécurité.	
	2. Organiser le travail.	2.01 Interpréter des documents.	2.02 Maintenir un milieu de travail sécuritaire.	2.03 Établir la priorité des tâches à accomplir.		
	3. Communiquer avec les autres.	3.01 Communiquer de vive voix.	3.02 Communiquer par écrit et à l'aide d'illustrations.	3.03 Communiquer par téléphone.		
B **SERVICE À LA CLIENTÈLE**	**4. Offrir des services aux acheteurs au détail.**	4.01 Identifier les besoins de l'acheteur au détail.	4.02 Diriger l'acheteur au détail vers les experts techniques.			
	5. Offrir des services aux clients-grossistes.	5.01 Faciliter le partage des renseignements techniques.	5.02 Rendre la formation accessible aux clients-grossistes.			
	6. Servir les clients et les techniciens à l'interne.	6.01 Fournir l'équipement du magasin.	6.02 Garder des dossiers sur les pièces pour les clients à l'interne.			
	7. Fournir de façon générale un service et un soutien à la clientèle.	7.01 Préparer des soumissions de prix pour les clients.	7.02 Acheminer le produit au client.	7.03 Fournir des services à valeur ajoutée.	7.04 Consigner des renseignements sur le client.	7.05 Assurer le suivi du service.

PRÉPOSÉ/PRÉPOSÉE AUX PIÈCES (2005)

	BLOCS	TÂCHES	SOUS-TÂCHES				
C	ACQUISITION DE PIÈCES	8. Identifier des pièces.	8.01 Identifier la fonction d'une pièce.	8.02 Identifier l'usage de la pièce.	8.03 Identifier le numéro de la pièce.		
		9. Faire la recherche de pièces en stock.	9.01 Identifier l'emplacement des casiers.	9.02 Effectuer un prélèvement de pièces et de matériel.			
		10. Rechercher des pièces.	10.01 Identifier des fournisseurs.	10.02 Acheter des pièces.	10.03 Faire les arrangements pour l'expédition.		
D	ENTREPOSAGE ET INVENTAIRE	11. Manipuler des pièces et des matériaux.	11.01 Créer un plan pour la disposition de l'aire d'entre-posage.	11.02 Manipuler des produits spécialisés.	11.03 Faire la rotation du stock.	11.04 Placer le stock à l'endroit désigné.	
		12. Faire la gestion des stocks.	12.01 Stocker les retours et les pièces sous la garantie.	12.02 Maintenir le niveau des stocks.	12.03 Enregistrer les pertes de ventes.	12.04 Participer à un inventaire physique périodique des stocks.	12.05 Prendre en charge les dossiers de mise à jour.
		13. Effectuer des tâches en lien avec l'expédition et la réception.	13.01 Vérifier la marchandise reçue.	13.02 Consigner les différences observées dans les commandes.	13.03 Préparer un envoi.	13.04 Expédier des produits.	
E	PRATIQUES COMMERCIALES	14. Promouvoir les produits et les services.	14.01 Mettre en évidence des produits et de la documentation.	14.02 Recommander un produit au client.	14.03 Recommander des services au client.	14.04 Effectuer des ventes au niveau supérieur de produits connexes.	
		15. Établir les prix des produits.	15.01 Étiqueter des produits.	15.02 Calculer les coûts supplémentaires.	15.03 Modifier un prix.		
		16. Effectuer des transactions financières.	16.01 Accepter des paiements.	16.02 Procéder à la facturation.	16.03 Prendre en charge une pièce retournée sous la garantie par un client.	16.04 Produire un rapport de fin de journée.	